

## Consumentenvoorwaarden

geldig voor boekingen vanaf 1 februari 2017

met daarin:

- ANVR reisvoorwaarden 2017
- ANVR boekingsvoorwaarden 2017
- Stichting Garantiefonds Reisgelden Garantieregeling
- Stichting Calamiteitenfonds Reizen Garantieregeling

De standaard ANVR reis- en boekingsvoorwaarden hebben toevoegingen voor Kupers Reisinfo bij artikel 1, 2, 8 en 9.

Dank voor uw boeking bij Kupers Reisinfo.

Bijgaand vindt u de consumentenvoorwaarden die gelden voor uw boeking. Deze zijn gebaseerd op de ANVR consumentenvoorwaarden, aangevuld met onze eigen voorwaarden.

De voorwaarden zijn voor uw de noodzakelijke zekerheid waar u als consument recht op heeft. Wij zullen uw vakantie met de grootst mogelijke zorg voor u verzorgen en danken u nogmaals voor het vertrouwen in ons.



## ANVR reisvoorwaarden 2017

De standaard ANVR reis- en boekingsvoorwaarden hebben toevoegingen voor Kupers Reisinfo bij artikel 1, 2, 8 en 9.

### Inhoudsopgave

Artikel 1.	Inleiding
Artikel 2.	Informatie van de reisorganisator
Artikel 3.	Informatie door de reiziger
Artikel 4.	Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator
Artikel 5.	Wijzigingen door de reisorganisator
Artikel 6.	Hulp en Bijstand
Artikel 7.	Aansprakelijkheid reisorganisator
Artikel 8.	Rechten van de reiziger
Artikel 9.	Opzegging door de reiziger
Artikel 10.	Betaling
Artikel 11.	Verplichtingen van de reiziger
Artikel 12.	Klachten
Artikel 13.	Geschillen
Artikel 14.	Nakomingsgarantie

### Inleiding

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op reisovereenkomsten in de zin der wet die de reisorganisator sluit met een of meer reizigers.
- 1.2. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere reisdiensten zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.
- 1.3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking".  
De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8 weken voor vertrek, noch bij zogenaamde "cruisereizen", "lijndienst vervoerbiljetten met strikte voorwaarden m.b.t. annulering en/of wijziging" en bij zogenaamde "samengestelde reizen" die op het verzoek van de reiziger zijn samengesteld en/of zijn aangevraagd.  
Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan.

### Informatie van de reisorganisator

- 2.1.1. De reisorganisator zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De reisorganisator kan een aanbetaling verlangen, de hoogte daarvan maakt hij vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.
- 2.1.2. Kupers Reisinfo hanteert betalingsvoorwaarden zoals genoemd in de artikelen 2.1.3, 2.1.4 en 10.
- 2.1.3. **Aanbetaling**  
De aanbetaling dient bij boeking te worden voldaan. De aanbetaling bedraagt:
  - 15% van de reissom met een minimum van € 200,- per deelnemer.
  - Indien met betrekking tot de boeking, derden (vervoermaatschappijen, accommodatieverschaffers, rederijen en/of andere leveranciers van reisonderdelen) een

- hogere aanbetaling eisen, een deel of de volledige reissom niet restitueren bij annulering of opzegging van de reis alsdan wordt de aanbetaling verhoogd met dit bedrag/deze bedragen.
- Indien op de boekingsbevestiging een annuleringsverzekering is vermeld dan behoren verzekeringspremie, assurantiebelaasting en poliskosten ook tot de aanbetaling.
  - Indien boekings-, bemiddelings-, reserveringskosten en/of administratiekosten op de boekingsbevestiging zijn vermeld behoren deze tot de aanbetaling.
  - De consumentenbijdrage voor de Stichting Calamiteitenfonds Reizen behoort tot de aanbetaling.
  - Indien een vliegticketgarantie en/of één of meer andere financiële garanties op de boekingsbevestiging zijn vermeld behoort deze tot de aanbetaling.

#### **2.1.4. Restantbetaling**

De volledige reissom dient ten laatste 42 dagen voor vertrek van de reis te zijn voldaan.

- 2.2.** De reisorganisator kan aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs daarvan verlangen.
- 2.3.** De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4.** Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van de reisorganisator maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.
- 2.5.** Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal de reisorganisator de wettelijk voorgeschreven informatie verstrekken. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd.
- 2.6.** Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, uiterlijk bij het ter beschikking stellen van de reisbescheiden. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden vermeld in de reisbescheiden.

#### **Informatie door de reiziger**

- 3.1.** De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.2.** De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
- 3.3.** Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekort schiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
- 3.4.** De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen de reisorganisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. De reisorganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

### Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
- 4.3. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door de reisorganisator, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Als de reiziger het aanbod aanvaardt in het weekend, vangt de termijn voor herroeping door de reisorganisator aan op zondagavond middernacht. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 4.4. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

### Wijzigingen door de reisorganisator

- 5.1. De reisorganisator kan de reisovereenkomst slechts wijzigen wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld mededeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 5.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld dat wil zeggen zonder enige toerekenbare vertraging aan zijn zijde, mededeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.
- 5.3. De reisorganisator kan tot twintig dagen voor aanvang van de reis de reissom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft de reisorganisator aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen.
- 5.4. Vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de reisorganisator en ook daadwerkelijk betaald is, zal de reisorganisator - in afwijking van het bepaalde in lid 3 - de reissom niet meer verhogen.
- 5.5. In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet de reisorganisator onverwijld de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.
- 5.6. Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan de reisorganisator de reisovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds tendele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.
- 5.7. A. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator.  
B. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.



C. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

- 5.8.** De reisorganisator is verplicht de reiziger te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Als het gaat om de terugreis van reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is, zal de reisorganisator zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.

### Hulp en bijstand

- 6.1.** De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen.
- 6.2.** Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
- 6.3.** Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijfs- en repatriëringskosten.

### Aansprakelijkheid reisorganisator

- 7.1.** De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom tenzij de reisorganisator de dienst zelf verricht en/of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de reisorganisator. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, niet uitsluiten of beperken.
- 7.2.** Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die hem kan worden toegerekend, verplicht de reisorganisator mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.
- 7.3.** Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.
- 7.4.** De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.

### Rechten van de reiziger

#### 8.1. Indeplaatsstelling

- 8.1.1.** De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
  - het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
  - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.

- 8.1.2.** De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

## **8.2. Reisbescheiden**

- 8.2.1.** De reisorganisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.
- 8.2.2.** Indien de reiziger op het door de reisorganisator meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan de reisorganisator of het boekingskantoor.
- 8.2.3.** Bij reizen georganiseerd door Kupers Reisinfo zullen de reisbescheiden uiterlijk 1 week voor de vertrekdatum per e-mail naar de hoofdaanmelder worden gezonden. Indien de reiziger de reisbescheiden dan niet heeft ontvangen, meldt hij dit onverwijld aan Kupers Reisinfo.

## **Opzegging door de reiziger**

- 9.1.** De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.
- 9.2.** De reisorganisator kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (*annuleringskosten*). Deze percentages dient de reisorganisator voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst aan de reiziger kenbaar te maken (*zie artikel 9.5*).
- 9.3.** De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.
- 9.4.** Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperting dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de reiziger vanaf 30 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden opgezegd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.
- 9.5.** Rekening houdend met de artikelen 9.1, 9.2 en 9.3 heeft Kupers Reisinfo de kosten voor opzegging of annulering als volgt bepaald:
- Vanaf de dag dat de boeking is bevestigd tot 42 dagen voor vertrek de kosten die leveranciers in rekening brengen plus € 200,00 per reservering of dossier.
  - Vanaf 42 dagen (inclusief) tot 21 dagen voor vertrek de kosten die leveranciers in rekening brengen plus € 500,00 per reservering of dossier.
  - Vanaf 21 dagen (inclusief) tot 7 dagen voor vertrek de kosten die leveranciers in rekening brengen plus de gederfde winst, het geleden verlies en de verwerkingskosten c.q. de kosten van arbeid.
  - Vanaf 7 dagen (inclusief) tot en met de dag van vertrek de volledige reissom.

## **Betaling**

- 10.1.** De reiziger die niet op het door de reisorganisator vermelde tijdstip (artikel 2.1) aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.

- 10.2.** Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens de reisorganisator en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.
- 10.3.** De reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4.
- 10.4.** De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal:
- 15% over een reissom tot € 2.500,00;
  - 10% over de daarop volgende €2.500,00;
  - 5% over de volgende € 5.000,00 en
  - 1% over het meerdere.
- De reisorganisator kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### Verplichtingen van de reiziger

- 11.1.** De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2.** De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 11.3.** De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 11.4.** Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

### Klachten

#### *Tijdens de reis*

- 12.1.** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich - in deze volgorde - melden bij:
1. de betrokken dienstverlener;
  2. de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
  3. de reisorganisator.
- 12.2.** Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, dat wil zeggen zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.
- 12.3.** Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).
- 12.4.** De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
- 12.5.** Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator

daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

### **Na de reis**

- 12.6.** Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.
- 12.7.** Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
- 12.8.** Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 12.9.** De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

### **Geschillen**

- 13.1.** a. Als een klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na de datum van de indiening van zijn klacht bij de reisorganisator of het boekingskantoor overeenkomstig art. 12.6 of art. 12.7, het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 13.2.** Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).
- 13.3.** a. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.
- b. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
- c. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

### **Nakomingsgarantie**

- 14.1.** De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
- 14.2.** De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,00 per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.



- 14.3.** De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest, van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is surseance van betaling verleend; of
  - het lid is failliet verklaard; of
  - de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd.
- Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
- 14.4.** Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

Weert, 1 februari 2017.

© Copyright ANVR  
© Copyright DTA

## ANVR boekingsvoorwaarden 2017

Geldig voor boekingen vanaf 1 februari 2017.

De standaard ANVR reis- en boekingsvoorwaarden hebben toevoegingen voor Kupers Reisinfo bij artikel 1, 2, 8 en 9.

### INHOUD

Artikel	1	Inleidende bepalingen
Artikel	2	De opdracht in het algemeen
Artikel	3	De reserveringsopdracht
Artikel	4	Betalingen
Artikel	5	Aansprakelijkheid
Artikel	6	Documenten
Artikel	7	Rente en incassokosten
Artikel	8	Klachten
Artikel	9	Geschillen
Artikel	10	Nakomingsgarantie

### Artikel 1 Inleidende bepalingen

- In deze ANVR-Boekingsvoorwaarden wordt verstaan onder:
  - Reisagent:** Degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.
  - Dienstverlener:** De vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
  - Reiziger:** (a) De opdrachtgever (aanmelder), of (b) anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze overeenkomst aanvaardt.
  - Opdracht:** De overeenkomst tussen de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich tegenover de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen.
  - Werkdagen:** Maandag tot en met vrijdag van 09:30 uur tot 18:00 uur en zaterdag van 09:30 uur tot 17:00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.
  - Boekingskosten:** Bedrag dat de reisagent in rekening brengt voor zijn dienstverlening.
- Kupers Reisinfo is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in opdracht van de reiziger. De ANVR-boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent. Hierop zijn enkele uitzonderingen.
- Als de reiziger een reis boekt van een ANVR-reisorganisator, waarop de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze ANVR-reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Als de reisagent zelf, op eigen naam reizen organiseert, of reizen verkoopt van een touroperator die niet in Nederland is gevestigd, wordt hij voor die reis aangemerkt als reisorganisator. Ook op die reis zijn de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing.

4. De reisagent kan een reservering voor de reiziger maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de reiziger en de door de reiziger gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets, hotelkamers en verzekeringen voor de reiziger afsluiten.
5. De reiziger heeft geen herroepingsrecht met betrekking tot de in zijn opdracht door de reisagent gemaakte reserveringen waarop deze ANVR-boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.
6. De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
7. De reisagent kan, voor het verlenen van zijn diensten een bedrag in rekening brengen mits de hoogte hiervan van tevoren aan de reiziger bekend is gemaakt.

## **Artikel 2 De opdracht in het algemeen**

1. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.
2. De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven.
3. De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.
4. In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de reisagent wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de opdrachtbevestiging. Indien geen bezwaar wordt aangetekend geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid voor de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.
5. Bij boeking via internet richt de reisagent het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de reservering op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.
6. De opdrachtgever is jegens de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en jegens de dienstverlener voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn voor hun aandeel in de opdracht aansprakelijk.

## **Artikel 3 De reserveringsopdracht**

### **1. Informatieplicht opdrachtgever**

De reiziger verstrekt tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiel telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

De reiziger vermeldt tevens bijzonderheden omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede die van zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

## 2. Prijswijzigingen

De reisagent kan de prijzen van de op verzoek van de reiziger gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. De reisagent staat daar buiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.

## 3. Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever

Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht(en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een wijziging wordt aangebracht in reeds gemaakte reserveringen of ingeval gereserveerde diensten worden geannuleerd zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht indien deze kosten tijdig - voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging - aan de reiziger worden medegedeeld. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen en overige kosten.

4. Alle mededelingen van de reisagent zullen uitsluitend worden gericht aan de opdrachtgever.

## Artikel 4 Betalingen

1. De verschuldigde bedragen dienen op een door de reisagent aan te geven wijze en binnen de aangegeven termijn te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd - zonedig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) - de verschuldigde bedragen te incasseren.
2. De reisagent kan bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als de reisagent een aanbetaling verlangt, maakt hij de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever bekend.
3. Het restant van het verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging, c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
4. Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, zendt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de reiziger de gelegenheid binnen zeven dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Indien betaling ook dan uitblijft, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft het recht de aan de annulering verbonden kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Als de reis binnen zeven dagen voor vertrek wordt gereserveerd en niet tijdig wordt betaald treedt het verzuim onmiddellijk in.
5. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

## Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.
2. De reisagent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

3. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal drie maal de door de reisagent gefactureerde diensten.
4. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), wordt uitgesloten.
5. De reisagent is niet verantwoordelijk voor aantoonbare toezeggingen van zijn personeel.
6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reisagent.

### **Artikel 6 Documenten**

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door de reisagent algemene op een enkelvoudige Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.
2. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of de reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatie verplichting.
5. Door of vanwege de reisagent kan de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

### **Artikel 7 Rente en incassokosten**

1. De reiziger die niet tijdig heeft betaald, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. De hoogte van deze rente is:
  - Voor betalingen met betrekking tot de door de reisagent verrichte opdracht: de wettelijke rente;
  - Voor betalingen met betrekking tot de door de dienstverlener (te) verrichte(n) diensten: de wettelijke rente, of als de dienstverlener een ander percentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, mits de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger heeft meegedeeld.
2. Voorts is de reiziger na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen:
  - 15% over de reissommen tot € 2.500,00;
  - 10% over de daaropvolgende € 2,500,00;
  - 5% over de volgende € 5.000,00;
  - 1% over het meerdere met een minimum van € 40,00.De reisagent kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## Artikel 8 Klachten

1. Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering en/of over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, dienen binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent te worden ingediend.
2. De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

## Artikel 9 Geschillen

1. a. Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger desgewenst uiterlijk binnen 12 maanden na de datum van indiening van zijn klacht bij de reisagent het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.  
b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.  
c. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.  
d. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de onder 'a' genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.  
Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.  
e. Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

## Artikel 10 Nakomingsgarantie

1. De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt.  
Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,- per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantie onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de reiziger is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting).
4. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
  - aan het lid is surséance van betaling verleend of
  - het lid is failliet verklaard of
  - de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd.Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.



5. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

Weert, 1 februari 2017.

© Copyright ANVR  
© Copyright DTA

## Stichting Garantiefonds Reisgelden Garantieregeling

De landen als bedoeld in artikel 3 lid 2 van de garantieregeling zijn: Nederland, België, Duitsland en Verenigd Koninkrijk.

### INHOUD

Artikel 1	Doel
Artikel 2	Begrippen
Artikel 3	Uitkeringen
Artikel 4	Claims
Artikel 5	Vervangende reis
Artikel 6	Verplichtingen van de consument en de reisagent
Artikel 7	Last en volmacht
Artikel 8	Cessie en subrogatie
Artikel 9	Wijziging Slotbepaling

### Doel

1. De Stichting Garantiefonds Reisgelden hierna te noemen: SGR, heeft zich overeenkomstig en binnen de grenzen van haar hieronder te vermelden statutaire doelstellingen ten opzichte van haar deelnemers verplicht tot het doen van uitkeringen aan of voor consumenten. Door de boeking bij een deelnemer aanvaardt de consument deze garantie.

### Begrippen

2. In deze garantieregeling wordt verstaan onder:
  - a. Reisorganisator: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt (vgl. art. 7:500 lid 1 onder a Burgerlijk Wetboek).
  - b. Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten: vervoer, verblijf en/of een andere niet met vervoer of verblijf verband houdende, toeristische dienst die een significant deel van de reis uitmaakt (vgl. art. 7:500 lid 1 onder b Burgerlijk Wetboek).
  - c. Vervoerder: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen georganiseerd vervoer voor toeristische doeleinden aanbiedt, zoals per bus of per boot.
  - d. Verstrekker van verblijf: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen tijdelijk verblijf voor toeristische doeleinden aanbiedt, zoals een hotel of een vakantieappartement.
  - e. Financieel onvermogen: het niet meer kunnen voldoen aan financiële verplichtingen en tevens opgehouden zijn te betalen aan schuldeisers, dan wel onder stille bewindvoering staan, in surseance van betaling of in staat van faillissement verkeren.
  - f. Reisagent: degene die in de uitoefening van een bedrijf bemiddelt bij de totstandkoming van een reisovereenkomst, een overeenkomst van verblijf of een overeenkomst van vervoer.
  - g. Boeking: het vastleggen van een pakketreis of losse onderdelen van een reis.

### Uitkeringen

- 3.1. SGR heeft ten doel het doen van uitkeringen aan of voor consumenten op die markten van landen die behoren tot de EU/EVA en waarvoor SGR een faciliteit heeft getroffen, ter zake van in die landen aangeboden en afgesloten reisovereenkomsten of overeenkomsten van vervoer of



overeenkomsten van verblijf, indien deze consumenten geldelijke schade lijden in gevallen dat die betrokken reisorganisator, reisagent, vervoerder of verstrekker van verblijf wegens financieel onvermogen niet presteert.

- 3.2.** Het bestuur van SGR bepaalt in welke landen de garantieregeling geldt. Het overzicht van deze landen wordt op de website van SGR weergegeven en is bindend.
- 3.3.** Losse overeenkomsten van luchtvervoer en losse overeenkomsten van autohuur vallen niet onder deze garantieregeling.
- 3.4.** Voor uitkering komt in aanmerking de consument die partij is bij een reis, vervoers- of verblijfsovereenkomst met een deelnemer of geboekt heeft bij een deelnemer en tevens in het bezit is van een boekingsbevestiging en factuur en het daarop betrekking hebbende betalingsbewijs.
- 3.5.** Uitkeringen zullen alleen worden gedaan indien en voor zover de consument zijn schade aantoonbaar niet kan verhalen op derden.
- 3.6.** De hoogte van uitkeringen bedraagt maximaal de betaalde reissom, vervoersgelden en/of verblijfskosten. Indien de reis en/of het verblijf reeds ten dele genoten is, wordt de hoogte van de uitkering beperkt tot een evenredig deel van het reeds betaalde bedrag. Voor zover de reisovereenkomst het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorggedragen voor de terugreis.
- 3.7.** Indien en voor zover met inachtneming van het in deze regeling bepaalde recht op uitkering bestaat geldt dat de vergoedingsplicht van SGR is beperkt tot een bedrag van € 10.000,00 per consument per schadegeval.  
Het meerdere is door SGR namens en ten gunste van de consument verzekerd bij Europeesche Verzekeringen, gevestigd te Amsterdam. In geval van schade zal SGR namens de betrokken consument de schade met de Europeesche Verzekeringen afwikkelen onverminderd het recht van de consument als verzekerde om zich voor uitkering rechtstreeks tot Europeesche Verzekeringen te wenden.
- 3.8.** Uitkeringen zullen worden gedaan in de volgende gevallen:
  - a. Een deelnemer is wegens financieel onvermogen in gebreke te presteren en de betreffende overeenkomst is door de consument rechtstreeks of door bemiddeling van een reisagent afgesloten;
  - b. Een niet-deelnemer is wegens financieel onvermogen in gebreke te presteren, terwijl de prestatie is aangeboden en afgesloten door bemiddeling van een deelnemer die zelf wegens financieel onvermogen niet in staat is de betaalde reissom, vervoersgelden en/of verblijfskosten terug te betalen;
  - c. Een deelnemende reisagent is wegens financieel onvermogen in gebreke geldige reisdocumenten te leveren, maar alleen in geval dat de reisorganisator, vervoerder en/of verstrekker van verblijf niet jegens de consument tot nakoming verplicht is;
  - d. Een deelnemer voldoet wegens financieel onvermogen niet aan een veroordeling krachtens een bindende uitspraak van de Geschillencommissie Reizen of een onherroepelijke rechterlijke uitspraak tot betaling van schadevergoeding aan de consument, voor zover de schadevergoeding betrekking heeft op de in dit artikel bedoelde uitkering.
- 3.9.** Of er sprake is van niet presteren door een deelnemer als gevolg van diens financieel onvermogen staat uitsluitend ter beoordeling van SGR.
- 3.10.** Van vergoeding zijn uitgesloten:
  - a. De reisovereenkomsten, overeenkomsten van vervoer en/of overeenkomsten van verblijf die zijn afgesloten bij een organisatie die geen deelnemer is op het moment van het afsluiten van de overeenkomst, tenzij die overeenkomst tot stand is gekomen via bemiddeling van een aan SGR deelnemende reisagent.



- b. Geldbedragen die zijn betaald nadat op de internetsite van SGR en per mededeling in de media is gepubliceerd dat de betrokken deelnemer in financieel onvermogen verkeert en dat daarom geen verdere betalingen moeten worden gedaan.
  - c. Geldbedragen die in strijd met de ANVR-voorwaarden vooruit zijn betaald.
  - d. Verzekeringspremies, poliskosten, wijzigingskosten, telefoonkosten, creditcardkosten, borgsommen en kosten voor het verkrijgen van visa en soortgelijke kosten die geen onderdeel vormen van de reissom.
  - e. In geval van uitkeringen als bedoeld onder lid 8 onder d: proceskosten en kosten van rentederving.
  - f. Boeking die uitsluitend tot stand gekomen zijn op basis van loterijen, spaarzegels, airmiles en soortgelijke niet met contant of giraal geld betaalde boekingen.
  - g. Waardebonnen en reischeques die niet geleid hebben tot een reisovereenkomst, overeenkomst van vervoer en of een overeenkomst van verblijf met een deelnemer.
- 4.1.** De consument is verplicht zijn aanspraak op SGR geldend te maken uiterlijk binnen twee maanden nadat hem ter kennis is gekomen dan wel hij in redelijkheid had kunnen weten dat de desbetreffende deelnemer aan SGR als gevolg van financieel onvermogen niet aan zijn verplichtingen jegens hem kan voldoen.
- 4.2.** De consument heeft slechts aanspraak op uitkering door SGR indien SGR binnen de grenzen van haar doelstelling en deze garantieregeling verplicht is tot het doen van een uitkering aan of voor de consument, dit laatste met inachtneming van artikel 5 en de consument heeft voldaan aan de hieronder te vermelden verplichtingen.

### Vervangende reis

- 5.1.** SGR behoudt zich het recht voor in voorkomende gevallen in plaats van terugbetaling van betaalde reissommen, vervoer- en verblijfskosten, de uitvoering van de reisovereenkomst, de overeenkomst van vervoer of van verblijf zelf ter hand te nemen, in welk geval de met de reisorganisator, vervoerder en/of verstrekker van verblijf overeengekomen voorwaarden van toepassing zullen blijven.
- 5.2.** Tevens is SGR gerechtigd de consument de keus te laten tussen een terugbetaling van de reeds betaalde reissommen, vervoer- en verblijfskosten en het boeken van een vervangende reis, vervangend vervoer of vervangend verblijf, voor zover nodig met bijbetaling of terugbetaling wanneer de prijs van het vervangende product hoger of lager is dan de uitkering waarop de consument aanspraak heeft.
- 5.3.** De consument zal nimmer van SGR kunnen verlangen dat zij een andere prestatie verricht dan het zorgdragen voor terugreis en/of het doen van een uitkering tot het bedrag van de door de consument betaalde reissommen, vervoer- en verblijfskosten, of, indien de reis en/of het verblijf reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

### Verplichtingen van de consument en de reisagent

- 6.1.** De consument dient indien de reisovereenkomst, overeenkomst van vervoer of overeenkomst van verblijf tot stand is gekomen via bemiddeling van een reisagent zich ten einde aanspraak op uitkering te maken te wenden tot deze reisagent.
- 6.2.** Consumenten die rechtstreeks bij de deelnemer hebben geboekt die in financieel onvermogen is geraakt kunnen hun claim rechtstreeks bij SGR indienen.
- 6.3.** Het niet tijdig indienen van de claim waarbij het in de navolgende leden bepaalde in acht moet worden genomen doet de aanspraak op uitkering vervallen.
- 6.4.** Iedere consument is verplicht bij het indienen van zijn claim aan de in lid 1 genoemde reisagent c.q. SGR over te leggen en af te geven:
- 1. de boekingsbevestiging en de factuur;

2. het/de daarop betrekking hebbende betalingsbewijs(zen);
  3. de eventueel in zijn/haar bezit zijnde reisdocumenten, zoals vervoerbiljetten, tickets, vouchers en dergelijke.
- 6.5.** Zolang er een van de op de grond van het bovenstaande over te leggen en af te geven bescheiden ontbreekt heeft de consument geen aanspraak op uitkering.
- 6.6.** De reisagent die namens een consument een beroep doet op de garantieregeling dient aan te tonen dat niet op eigen naam is gehandeld als bedoeld in de uitvoeringsregeling schadeclaims door reisagenten.
- 6.7.** De consument en de reisagent zijn verplicht zich te houden aan door SGR te geven aanwijzingen met betrekking tot de indiening van de claim.

### **Last en volmacht**

- 7.** De consument wordt geacht aan de voormelde reisagent last en volmacht te hebben gegeven voor alle handelingen welke noodzakelijk zijn om namens hem tot incasso te komen van het bedrag waarop de consument ingevolge de garantie jegens SGR aanspraak kan maken.

### **Cessie en subrogatie**

- 8.1.** In het geval SGR aan of ten behoeve van de consument betalingen verricht, wordt SGR gesubrogeerd in de rechten van de consument jegens de betrokken deelnemer.
- 8.2.** De consument is, indien SGR dat verlangt, verplicht mee te werken aan cessie aan SGR van zijn rechten jegens de betrokken deelnemer en/of de al dan niet aan SGR deelnemende betrokken reisorganisator, vervoerder, en/of verstrekker van verblijf.  
Op eerste verzoek van SGR dient de consument met betrekking tot de hiervoor bedoelde rechten akte(n) van cessie volgens door SGR vast te stellen model(len), ter hoogte van zijn aanspraak op uitkering, te ondertekenen.
- 8.3.** Zolang de consument de in het voorgaande lid vastgelegde verplichting niet nakomt heeft hij geen aanspraak op uitkering dan wel is een reeds gedane uitkering onverschuldigd betaald.

### **Wijziging**

- 9.1.** Het bestuur van SGR is bevoegd na goedkeuring door de raad van toezicht deze garantieregeling te wijzigen.
- 9.2.** Bindend is de garantieregeling, die ten tijde van de boeking laatstelijk is vastgesteld.

### **Slotbepaling**

In alle gevallen waarin de wet, de statuten of een reglement niet voorzien beslist het bestuur. Op deze garantieregeling is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen uit hoofde van deze garantieregeling zullen worden voorgelegd aan de rechtbank te Rotterdam.

Aldus vastgesteld door het bestuur na verkregen goedkeuring van de raad van toezicht in zijn vergadering van 12 december 2014.

Stichting Garantiefonds Reisgelden  
Postbus 4040, 3006 AA Rotterdam

Gedeponeerd ter Griffie van de Rechtbank te Rotterdam,  
alsmede bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam.  
Versie 201412

## Stichting Calamiteitenfonds Reizen Garantieregeling

Het land als bedoeld in artikel 3 lid 2 van de garantieregeling is Nederland.

### INHOUD

Artikel	1	Doel
Artikel	2	Begrippen
Artikel	3	Uitkeringen
Artikel	4	Uitkeringsvatbare situatie
Artikel	5	Dekkingsbeperking
Artikel	6	Rechthebbenden
Artikel	7	Te vergoeden
Artikel	8	Verplichtingen van de consument
Artikel	9	Last en volmacht
Artikel	10	Regres en cessie
Artikel	11	Aanwijzingen
Artikel	12	Uitvoering door het Calamiteitenfonds
Artikel	13	Wijziging Slotbepaling

### Doel

1. De Stichting Calamiteitenfonds Reizen hierna te noemen: het Calamiteitenfonds, heeft zich overeenkomstig en binnen de grenzen van haar hieronder te vermelden statutaire doelstellingen ten opzichte van haar deelnemers verplicht tot het doen van uitkeringen aan consumenten. Door het aangaan van een overeenkomst met de deelnemer als bedoeld in artikel 3 van deze garantieregeling aanvaardt de consument deze garantie.

### Begrippen

2. In deze garantieregeling wordt verstaan onder:
  - a. Reisorganisator: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt (vgl. art. 7:500 lid 1 onder a Burgerlijk Wetboek).
  - b. Reisagent: degene die in de uitoefening van een bedrijf bemiddelt bij de totstandkoming van een reisovereenkomst, een overeenkomst van verblijf of een overeenkomst van vervoer.
  - c. Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten: vervoer, verblijf en/of een andere niet met vervoer of verblijf verband houdende, toeristische dienst die een significant deel van de reis uitmaakt (vgl. art. 7:500 lid 1 onder b Burgerlijk Wetboek).
  - d. Vervoerder: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen georganiseerd vervoer voor toeristische doeleinden aanbiedt, zoals per bus of per boot.
  - e. Verstrekker van verblijf: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen tijdelijk verblijf voor toeristische doeleinden aanbiedt zoals een hotel of een vakantieappartement.
  - f. Boeking: het vastleggen van een pakketreis of losse onderdelen van een reis.
  - g. Calamiteit: een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.
  - h. Calamiteitencommissie: onafhankelijk orgaan van het Calamiteitenfonds dat besluiten neemt over calamiteiten en een uitkeringsvatbare situatie.

- i. Uitkeringsvatbare situatie: indien bij een calamiteit er in zodanige mate sprake is van gevaar voor de persoon en/of de goederen van de consument of in zodanige mate de infrastructuur is aangetast dat de nakoming van de verplichting van een deelnemer voortvloeiende uit een reisovereenkomst, overeenkomst van vervoer of van verblijf van personen in redelijkheid niet van de deelnemer kan worden verwacht.

## Uitkeringen

- 3.1. Het Calamiteitenfonds heeft ten doel het doen van uitkeringen aan of voor consumenten en al hetgeen daaraan dienstbaar kan zijn, op die markten van landen die behoren tot de Europese Unie/Europese Vrijhandelsassociatie en waarvoor het Calamiteitenfonds een faciliteit heeft getroffen, ter zake van in die landen aangeboden en afgesloten reisovereenkomsten, of overeenkomsten van vervoer of overeenkomsten van verblijf van personen indien deze consumenten geldelijke schade lijden in gevallen dat de betrokken reisorganisator, vervoerder of verstrekker van verblijf zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig kan of mag nakomen als gevolg van een (dreigende) calamiteit.
- 3.2. Het bestuur van het Calamiteitenfonds bepaalt in welke landen de garantieregeling geldt. Het overzicht van deze landen wordt op de website van het Calamiteitenfonds weergegeven en is bindend.
- 3.3. Losse overeenkomsten van luchtvervoer en losse overeenkomsten van autohuur vallen niet onder deze garantieregeling.
- 3.4. De in lid 1 bedoelde uitkeringen zullen alleen geschieden indien en voor zover:
  - a. de reis, het vervoer of het verblijf zijn overeengekomen met een deelnemer van het Calamiteitenfonds;
  - b. de calamiteitencommissie heeft vastgesteld en bekendgemaakt dat voor de plaats waar de overeenkomst moet worden uitgevoerd een uitkeringsvatbare situatie bestaat of heeft bestaan en de reis, het vervoer of het verblijf vóór de bekendmaking van de vaststelling was aangevangen;
  - c. het in lid 1 bedoelde vervoer of verblijf een toeristisch karakter draagt;
  - d. de consument zijn schade niet kan verhalen op derden en/of de deelneer.
- 3.5. De in lid 1 bedoelde uitkeringen zullen de betaalde reissom, vervoersgelden of verblijfsgelden, in voorkomend geval vermeerderd met de meerkosten van repatriëring of aanpassing van een reis of verblijf, niet te boven gaan.  
Van vergoeding zijn uitgesloten betaalde verzekeringspremies en overige betalingen, zoals poliskosten, visumkosten, wijzigingskosten, fax- en telefoonkosten, administratiekosten, creditcardkosten, borgsommen en de bijdrage voor het Calamiteitenfonds.
- 3.6. Indien en voor zover met inachtneming van het hiervoor bepaalde recht op uitkering bestaat, geldt dat de vergoedingsplicht van het Calamiteitenfonds is beperkt tot een bedrag van €10.000,00 per natuurlijk persoon per schadegeval.  
Het meerdere is door het Calamiteitenfonds namens en ten gunste van de consument verzekerd bij Europeesche Verzekeringen, gevestigd te Amsterdam. In geval van schade zal het Calamiteitenfonds namens de betrokken consument de schade met Europeesche Verzekeringen afwikkelen onverminderd het recht van de consument als verzekerde om zich voor uitkering rechtstreeks tot Europeesche Verzekeringen te wenden.
- 3.7. Uitkeringen als bedoeld in lid 1 worden slechts gedaan in geval de consument de boeking met contant en/of giraal geld heeft betaald. Geen uitkeringen worden gedaan voor boekingen voor zover tot stand gekomen op basis van loterijen, spaarzegels, Airmiles en soortgelijke niet volledig met contant of giraal geld betaalde boekingen.

### **Uitkeringsvatbare situatie**

- 4.1.** Of er sprake is van een uitkeringsvatbare situatie als bedoeld in artikel 2 onder i. staat uitsluitend ter beoordeling van de calamiteitencommissie als bedoeld in artikel 14 van de statuten van het Calamiteitenfonds.
- 4.2.** De consument dient zich - op straffe van verlies van zijn recht op uitkering - te houden aan de vaststelling en instructies van de calamiteitencommissie.  
Het Calamiteitenfonds zal hem deze zo spoedig mogelijk, onder meer via de publieke media en/of de deelnemer, bekend maken.

### **Dekkingsbeperking**

- 5.1.** Of een dekkingsbeperking als bedoeld in artikel 13 lid 4 van de statuten moet worden ingesteld staat uitsluitend ter beoordeling van de calamiteitencommissie als bedoeld in artikel 14 van de statuten.
- 5.2.** Na bekendmaking van een dekkingsbeperking zijn zowel de deelnemer als de consument, op wiens overeenkomst de dekkingsbeperking van toepassing is, gerechtigd de reisovereenkomst of overeenkomst van vervoer of overeenkomst van verblijf vanaf 30 dagen voor de overeengekomen reis- respectievelijk verblijfsdatum kosteloos te annuleren.  
De consument die van die mogelijkheid geen gebruik maakt, verliest met betrekking tot zijn overeenkomst het recht op uitkering als bedoeld in artikel 2 van de statuten.
- 5.3.** De consument die na bekendmaking van een dekkingsbeperking een overeenkomst als bedoeld in artikel 2 lid 1 van de statuten sluit, waarop de dekkingsbeperking van toepassing is, heeft geen recht op garantie van het Calamiteitenfonds.

### **Rechthebbenden**

- 6.** Binnen de grenzen van het vorenstaande komt in beginsel een consument in aanmerking voor een uitkering door het Calamiteitenfonds die partij is bij een reis-, vervoers- of verblijfsovereenkomst met een deelnemer en tevens in het bezit is van een boekingsformulier respectievelijk factuur met het/de daarop betrekking hebbende betalingsbewijs.

### **Te vergoeden**

- 7.1.** Onder de te vergoeden geldelijke schade van de consument als bedoeld in artikel 3 lid 1 wordt - met uitsluiting van iedere andere (geldelijke) schade - verstaan:
  - als de reis voortijdig is afgebroken: de eventuele extra kosten van repatriëring en het verlies van (het met het niet genoten vakantie deel corresponderende deel van) de reissom;
  - als de reis gewijzigd wordt voortgezet: de met de wijziging samenhangende extra reiskosten, maar uitsluitend voor zover de gewijzigde reis qua aard en prijsniveau vergelijkbaar is met de oorspronkelijke reis.
- 7.2.** De consument heeft slechts aanspraak op uitkering door het Calamiteitenfonds indien het Calamiteitenfonds binnen de grenzen van haar doelstelling en deze garantieregeling verplicht is tot het doen van een uitkering aan of voor de consument, dit laatste met inachtneming van artikel 12 en mits de consument heeft voldaan aan de hieronder te vermelden verplichtingen.
- 7.3.** Het Calamiteitenfonds is niet aansprakelijk voor schade van de consument welke het gevolg is van een vaststelling of instructie als bedoeld in artikel 13 van de statuten.
- 7.4.** Voor zover de voor uitkering in aanmerking komende schade van de consument door de deelnemer is of wordt vergoed, wordt de deelnemer gesubrogeerd in de rechten van de consument jegens het Calamiteitenfonds.

### Verplichtingen van de consument

- 8.1. De consument is verplicht zijn aanspraak op het Calamiteitenfonds uiterlijk één maand na terugkeer van de reis geldend te maken op straffe van verval van zijn rechten.
- 8.2. De consument dient zich teneinde aanspraak op uitkering te maken te wenden tot (de reisagent van) de deelnemer.
- 8.3. Indien hij (van de reisagent) van de deelnemer onverhoopt geen of niet voldoende medewerking ondervindt bij het verkrijgen van de uitkering kan de consument zich rechtstreeks tot het Calamiteitenfonds wenden.
- 8.4. Iedere consument is verplicht bij het indienen van zijn claim aan (de reisagent van) de deelnemer c.q. het Calamiteitenfonds over te leggen en af te geven:
  1. de factuur;
  2. het daarop betrekking hebbende betalingsbewijs.
- 8.5. Zolang er een van de op de grond van het bovenstaande over te leggen en af te geven bescheiden ontbreekt heeft de consument geen aanspraak op uitkering.

### Last en volmacht

9. De consument wordt geacht aan (de voormelde reisagent van) de deelnemer last en volmacht te hebben gegeven voor alle handelingen welke noodzakelijk zijn om tot incasso te geraken van het bedrag waarop de consument ingevolge de garantie jegens het Calamiteitenfonds aanspraak kan maken.

### Regres en cessie

- 10.1. In het geval dat het Calamiteitenfonds aan of ten behoeve van de consument betalingen verricht wegens verplichtingen waarvoor op grond van de statuten en reglementen en/of de reisovereenkomst, de overeenkomst van vervoer of de overeenkomst van verblijf de deelnemer jegens de consument aansprakelijk is, heeft het Calamiteitenfonds regres op de deelnemer en zal de consument meewerken aan cessie aan het Calamiteitenfonds van zijn rechten jegens de deelnemer ter hoogte van voornoemde betalingen door het Calamiteitenfonds.
- 10.2. De consument is verplicht op eerste verzoek van het Calamiteitenfonds akte van cessie volgens de door het Calamiteitenfonds vast te stellen model met betrekking tot de hiervoor bedoelde rechten te ondertekenen.
- 10.3. Zolang de consument de in het voorgaande lid vastgelegde verplichting niet nakomt heeft de consument geen aanspraak op uitkering.

### Aanwijzingen

11. De consument is verplicht zich te houden aan door het Calamiteitenfonds te geven aanwijzingen met betrekking tot de indiening van de claim.

### Uitvoering door het Calamiteitenfonds

12. Het Calamiteitenfonds behoudt zich het recht voor in voorkomende gevallen de repatriëring of het wijzigen van de reis zelf ter hand te nemen, in welk geval de met de reisorganisator, vervoerder en/of verstrekker van verblijf overeengekomen voorwaarden van toepassing zullen blijven.

## Wijziging

- 13.1. Het Calamiteitenfonds is gerechtigd deze garantieregeling na verkregen goedkeuring van de raad van toezicht te wijzigen.
- 13.2. Bindend is de garantieregeling, die ten tijde van de boeking laatstelijk is vastgesteld.

## Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin de wet, de statuten of een reglement niet voorzien beslist het bestuur.
2. Op deze garantieregeling is Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen uit hoofde van deze garantieregeling zullen worden voorgelegd aan de rechtbank te Rotterdam.

Aldus vastgesteld door het bestuur na verkregen goedkeuring van de raad van toezicht in zijn vergadering van 18 september 2015.

Stichting Calamiteitenfonds Reizen  
Postbus 4040, 3006 AA Rotterdam

Gedeponeerd ter griffie van de Rechtbank te Rotterdam,  
alsmede bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam.

Versie 201509